

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

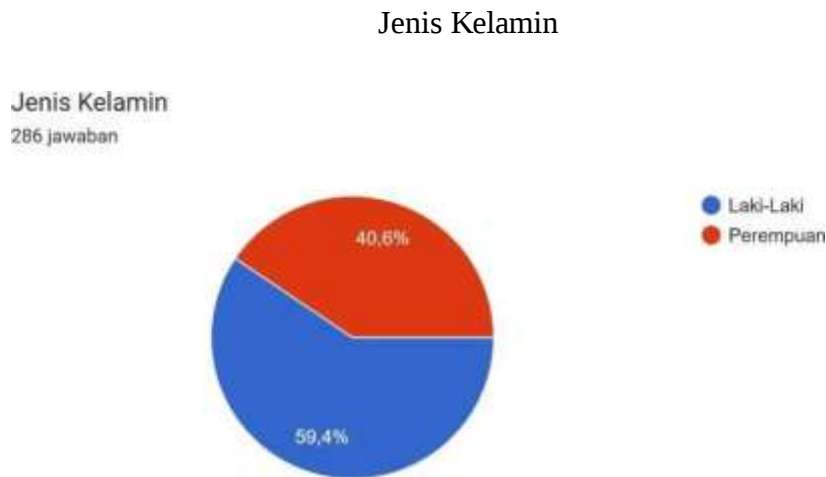
Pada bab ini akan di bahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, serta menjelaskan bagaimana proses menganalisis data yang telah dikumpulkan dari responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 4.

5.1 PROFIL RESPONDEN

Data yang dianalisis dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna Aplikasi SiKesal 2, yang kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui *Google Formulir* yang disebarkan mulai tanggal 24 November 2025 hingga 01 Januari 2026. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan dalam metode *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki tiga indikator utama, sehingga total terdapat 18 butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.

Sebanyak 286 responden berpartisipasi dan seluruh data yang diperoleh dinyatakan valid untuk dianalisis. Jumlah ini telah memenuhi kriteria minimal sampel yang disarankan untuk analisis statistik menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS). Analisis profil responden dilakukan untuk memahami karakteristik umum pengguna aplikasi, yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan aplikasi SiKesal 2.

5.1.1 Jenis Kelamin



Gambar 5. 1 Diagram Jenis Kelamin

Tabel 5. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Diagram Jenis Kelamin

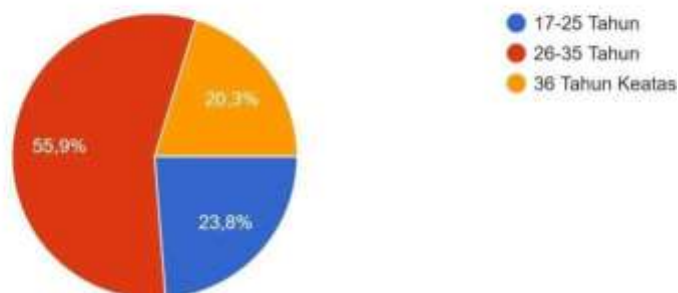
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	170	59,4%
Perempuan	116	40,6%
Jumlah	286	100%

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 170 orang atau 59,4%, sedangkan responden perempuan berjumlah 116 orang atau 40,6% dari total keseluruhan responden sebanyak 286 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan. Dengan demikian, dalam penelitian ini, pengguna Aplikasi SIKESAL 2 yang menjadi responden lebih didominasi oleh laki-laki. Perbedaan jumlah tersebut hanya menggambarkan komposisi responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, tanpa menunjukkan adanya perbedaan karakteristik atau perilaku pengguna berdasarkan jenis kelamin.

5.1.2 Usia

Usia

Usia
286 jawaban



Gambar 5. 2 Diagram Usia

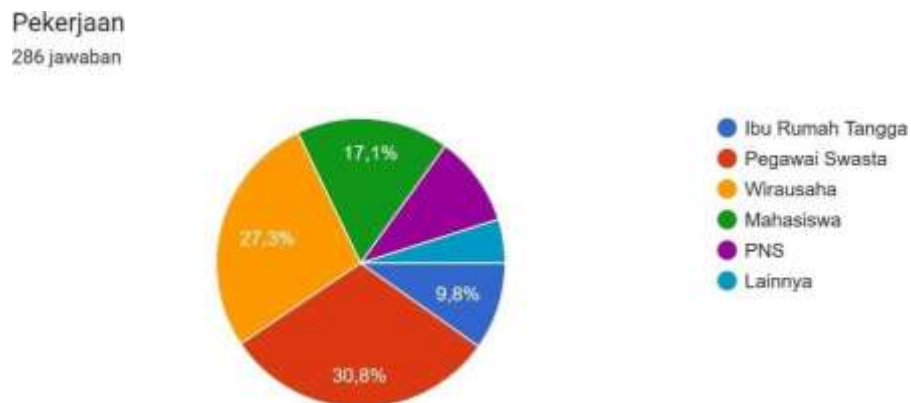
Tabel 5. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Diagram Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-25 Tahun	68	23,8%
26-35 Tahun	160	55,9%
36 Tahun Keatas	58	20,3%
Jumlah	286	100%

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan rentang usia 26–35 tahun merupakan kelompok yang paling banyak berpartisipasi dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 160 responden atau 55,9% dari total keseluruhan responden. Selanjutnya, responden dengan usia 17–25 tahun berjumlah 68 orang atau 23,8%, sedangkan responden yang berusia 36 tahun ke atas sebanyak 58 orang atau 20,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Aplikasi SIKESAL 2 yang berpartisipasi dalam penelitian berada pada kelompok usia produktif, yaitu 26–35 tahun.

5.1.3 Pekerjaan

Pekerjaan



Gambar 5. 3 Diagram Pekerjaan

Tabel 5. 3 Frekuensi Responden Berdasarkan Diagram Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Ibu Rumah Tangga	28	9,8%
Pegawai Swasta	88	30,8%
Wirausaha	80	27,9%
Mahasiswa	49	17,1%
PNS	29	10,1%
Lainnya	14	4,9%
Jumlah	286	100%

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta merupakan kelompok yang paling banyak berpartisipasi dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 88 orang atau 30,8% dari total responden. Selanjutnya, responden yang berprofesi sebagai wirausaha berjumlah 80 orang atau 27,9%, diikuti oleh mahasiswa sebanyak 49 orang atau 17,1%, pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 29 orang atau 10,1%, ibu rumah tangga sebanyak 28 orang atau 9,8%, dan kategori lainnya sebanyak 14 orang atau 4,9%.

5.2 TAHAP ANALISIS

Tahap analisis adalah Tahapan yang dilakukan untuk menguji masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna.

5.2.1 Model Pengukuran

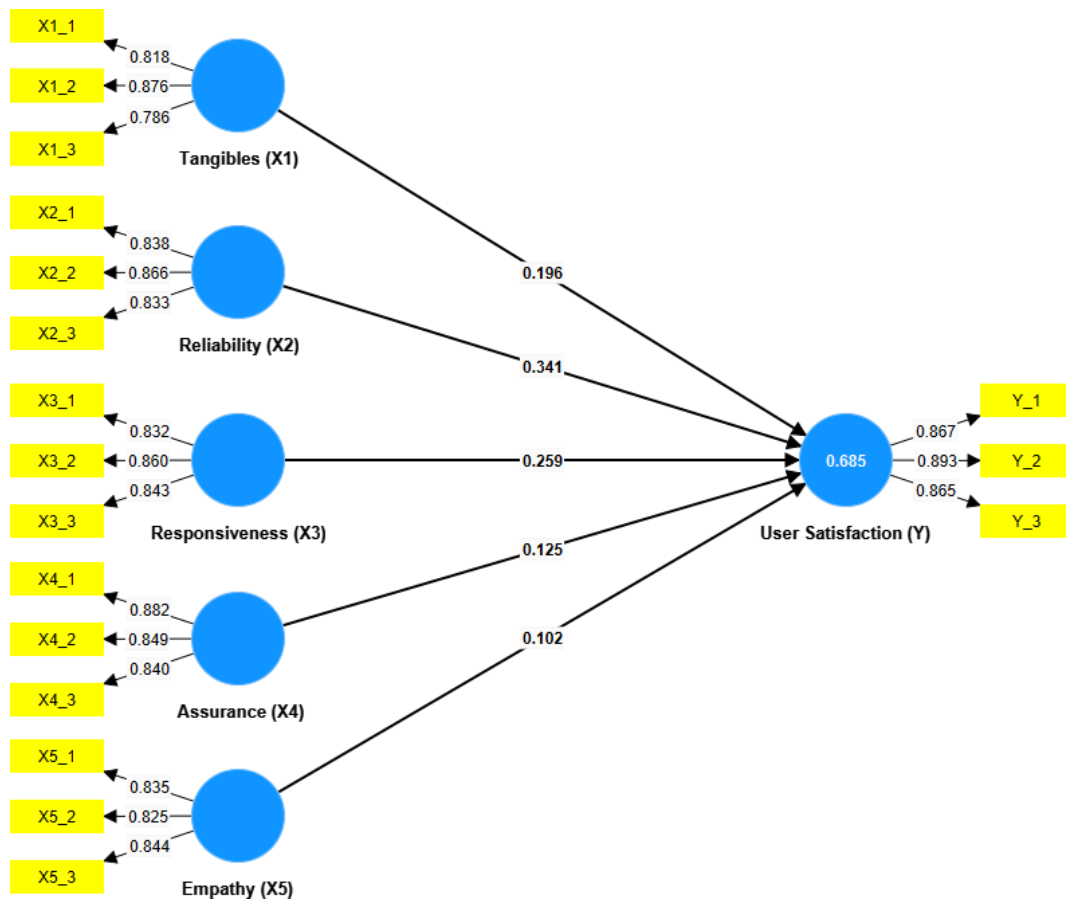
Pada tahap ini dilakukan analisis pengukuran model (*Measurement Model*) Dimana analisis pengukuran model terdiri dari pengujian individual item, *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Average Variance Extracted* (AVE).

5.2.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas ini dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu: *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), dan *User Satisfaction* (Y) dengan menggunakan Software SmartPLS 4. Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu variabel mampu mengukur dengan tepat dan akurat sesuai dengan fungsi yang dimaksud dalam penelitian [81]. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data yang didapat valid, sedangkan bila hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data yang didapat tidak valid.

a. Validitas Konvergen

Validitas Konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. *Rule Of Thumb* yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* yang harus $> 0,7$ [82].



Gambar 5. 4 Model SmartPLS

Berdasarkan hasil perhitungan *Outer Loading* pada gambar 5.4 menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten.

Tabel 5. 4 Nilai Outer Loading

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
T1	0,818					
T2	0,876					
T3	0,786					
R1		0,838				
R2		0,866				
R3		0,833				
RV1			0,832			
RV2			0,860			
RV3			0,843			
A1				0,882		
A2				0,849		
A3				0,840		
E1					0,835	
E2					0,825	
E2					0,844	
KP1						0,867
KP2						0,893
KP3						0,865

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai *outer loading* > 0,7. Sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada lagi yang perlu dilakukan tahapan eliminasi. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria dari validitas konvergen. Dengan demikian indikator-indikator tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk pengolahan data.

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat nilai *Average Variance Extravted* (AVE), *fornell larckel criterion* dan *cross loading*. Variabel akan dikategorikan validitas diskriminan apabila nilai AVE > 0,5, nilai *fornell larcker criterion* pada setiap

variabel lebih besar dari variabel lainnya, artinya variabel laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari variabel lainnya dan apabila *cross loading* $> 0,7$ maka kriteria validitas diskriminan tercapai [83].

Tabel 5. 5 Nilai AVE

Variabel	AVE
X1	0,685
X2	0,715
X3	0,715
X4	0,734
X5	0,697
Y	0,766

Bersasarkan tabel 5.5 menunjukkan nilai AVE pada variabel Bukti Fisik (*Tamgibles*) 0,685, Keandalan (*Reliability*) 0,715, Daya Tanggap (*Responsiveness*) 0,715, Jaminan (*Assurance*) 0,734, Empati (*Empathy*) 0,697, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 0,766. Dengan begitu dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ sehingga semua nilai data tersebut dinyatakan valid. Maka diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada permasalahan terhadap validitas diskriminan yang diuji.

Tabel 5. 6 Fornell Larcker Criterion

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0,827					
X2	0,480	0,846				
X3	0,505	0,671	0,845			
X4	0,670	0,436	0,451	0,857		
X5	0,523	0,517	0,562	0,637	0,835	
Y	0,628	0,717	0,701	0,587	0,606	0,875

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *fornell larckel criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten dan angka yang tidak ditebalkan adalah nilai korelasi antar konstruk dengan kontrak lainnya sehingga disimpulkan bahwa semua konstruk pada tabel ini memenuhi kriteria validitas diskriminan [83]. Kondisi ini menandakan bahwa masing-masing konstruk dalam model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dari konstruk lain, serta menunjukkan bahwa data yang digunakan telah memiliki tingkat kejelasan dan keandalan yang memadai untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 5. 7 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
T1	0.818	0.321	0.369	0.558	0.359	0.494
T2	0.876	0.439	0.470	0.530	0.442	0.568
T3	0.786	0.427	0.409	0.581	0.498	0.493
R1	0.407	0.838	0.594	0.373	0.461	0.571
R2	0.422	0.866	0.530	0.363	0.422	0.637
R3	0.390	0.833	0.583	0.372	0.431	0.607
RV1	0.418	0.535	0.832	0.377	0.452	0.549
RV2	0.448	0.569	0.860	0.394	0.526	0.629
RV3	0.414	0.596	0.843	0.373	0.444	0.595
A1	0.611	0.358	0.373	0.882	0.534	0.540
A2	0.542	0.357	0.335	0.849	0.551	0.471
A3	0.565	0.408	0.452	0.840	0.555	0.496
E1	0.401	0.474	0.526	0.446	0.835	0.541
E2	0.429	0.342	0.359	0.575	0.825	0.446
E3	0.480	0.464	0.505	0.585	0.844	0.521
KP1	0.556	0.624	0.588	0.534	0.550	0.867
KP2	0.554	0.634	0.640	0.550	0.547	0.893
KP3	0.538	0.623	0.612	0.456	0.493	0.865

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai *Cross Loading* dari masing-masing indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar terhadap variabel laten lainnya, dengan itu dapat disimpulkan semua variabel laten sudah memiliki validitas diskriminan lebih baik dari indikator diblok lainnya. Suatu indikator dikatakan memenuhi *discriminant validity* jika nilai *cross loading* 0,70 atau lebih [83].

5.2.1.1 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* merupakan nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Menurut Willy Abdillah [84] “Nilai *composite reliability* dikatakan reliabel jika nilainya $\geq 0,7$, sedangkan *cronbach's alpha* harus $\geq 0,7$ jika nilainya 0,5-0,6 dikatakan cukup . Berikut nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*”.

Gambar 5. 5 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i> (rho_a)
<i>Tangibles</i> (X1)	0.769	0.776
<i>Reliability</i> (X2)	0.801	0.803
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.801	0.804
<i>Assurance</i> (X4)	0.819	0.823
<i>Empathy</i> (X5)	0.784	0.789
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0.847	0.848

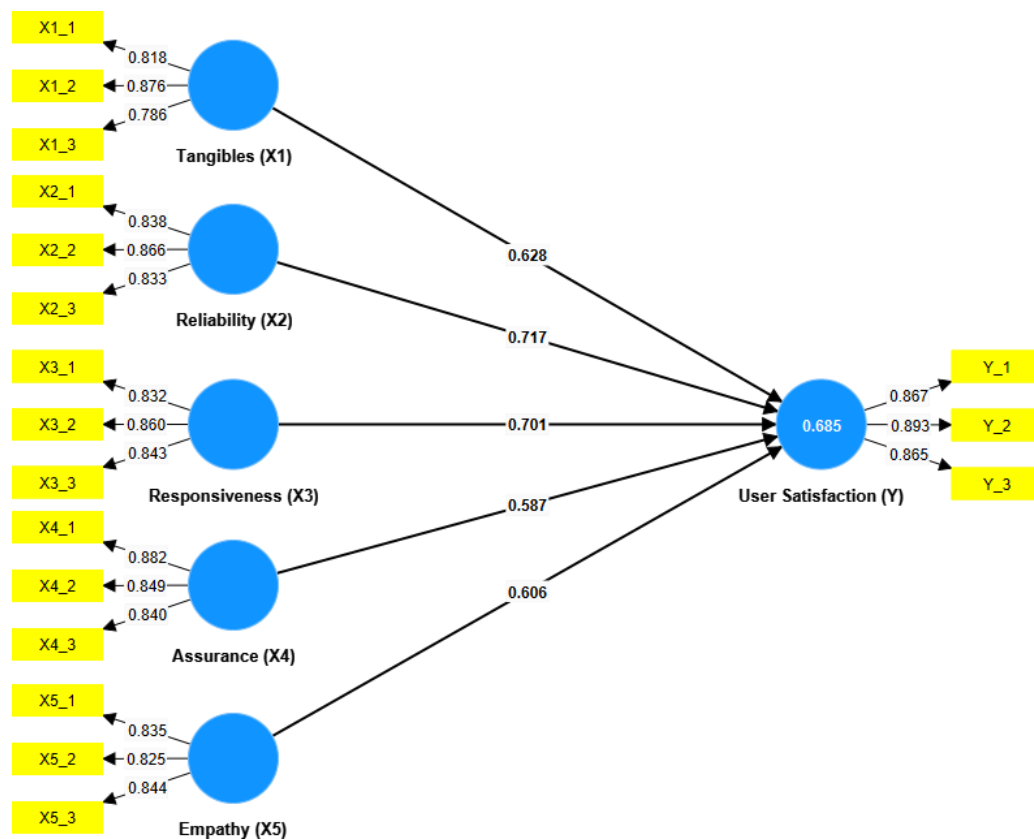
Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dan *Composite reliability* untuk semua variabel $\geq 0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan telah memenuhi kriteria.

5.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural merupakan model yang digunakan untuk mengevaluasi hasil estimasi parameter *path coefficient* dan tingkat signifikasinya. Struktural model dilakukan evaluasi dengan menggunakan *R Square* (R²) untuk mengukur tingkat perubahan dari variabel dependen terhadap variabel independen.

5.2.2.1 Nilai *R Square*

Nilai *R Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Menurut Arafat, Ivan Rukma [85] “Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (substansial), 0,33 (*moderate*/sedang), 0,19 (lemah)”.



Gambar 5. 6 Output *R Square*

Berdasarkan hasil perhitungan *R Square* pada gambar 5.6 dilakukan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen.

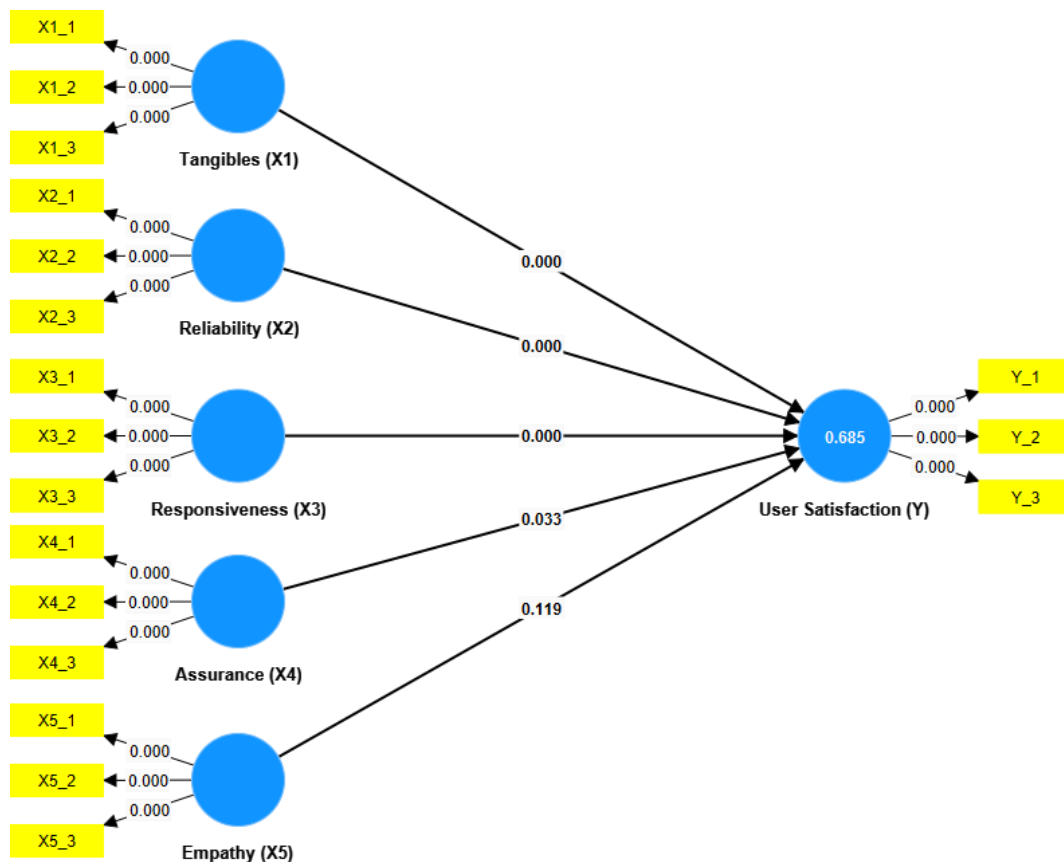
Tabel 5. 8 *R Square*

Variabel	R Square
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.685

Pada tabel 5.8 menunjukkan nilai *R Square* pada variabel *User Satisfaction (Y)* sebesar 0,685. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan 68,5% variasi kepuasan pengguna. Mengacu pada kriteria *R Square* dalam PLS-SEM, nilai tersebut termasuk dalam kategori cukup kuat.

5.2.3 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian terhadap validitas konvergen,, validitas diskriminan, reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji hubungan apakah variabel independent dan intervening secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *Boostrapping*. *Boostrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis. Proses *bootstrapping* pada *SmartPLS 4* menghasilkan nilai t-statistik dan *p-value* yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap diterima atau ditolaknya hipotesis penelitian.



Gambar 5. 7 Hasil *Boostrapping*

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* pada Gambar 5.6, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antar konstruk yang ditunjukkan melalui nilai *T-Statistics* dan *P-Value*. Suatu hubungan dikatakan signifikan apabila memiliki nilai *T-Statistics* $\geq 1,96$ dan *P-Value* $\leq 0,05$ [83].

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, sebagian besar jalur hubungan antar konstruk menunjukkan nilai *P-Value* $< 0,05$ yang ditampilkan sebagai 0.000 pada *SmartPLS*, sehingga dinyatakan signifikan. Namun demikian, terdapat jalur hubungan yang memiliki nilai *P-Value* $> 0,05$, sehingga dinyatakan tidak signifikan.

Tabel 5. 9 Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	<i>Original sample</i> (O)	<i>Standard deviation</i> (STDEV)	<i>T statistics</i> (O/STDEV)	<i>P values</i>	Hasil
H1	X1 -> Y	0.196	0.055	3.546	0	Diterima
H2	X2 -> Y	0.341	0.06	5.707	0	Diterima
H3	X3 -> Y	0.259	0.062	4.212	0	Diterima
H4	X4 -> Y	0.125	0.058	2.138	0.033	Diterima
H5	X5 -> Y	0.102	0.065	1.558	0.119	Ditolak

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli (*Original Sample*) sebesar 0,196 (*positif*), nilai t-statistik sebesar 3,546 ($> 1,96$), dan nilai p-value memenuhi syarat yaitu 0,000 ($< 0,05$) sehingga H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) pada aplikasi SiKesal 2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Pengujian H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli sebesar 0,341 (*positif*), nilai t-statistik sebesar 5,707 ($> 1,96$), dan nilai p-value memenuhi syarat yaitu 0,000 ($< 0,05$) sehingga H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Keandalan (*Reliability*) pada aplikasi SiKesal 2 berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Pengujian H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli sebesar 0,259 (*positif*), nilai t-statistik sebesar 4,212

(> 1,96), dan nilai *p-value* memenuhi syarat yaitu 0,000 (< 0,05) sehingga H3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada aplikasi SiKesal 2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

4. Pengujian H4 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli sebesar 0,125 (*positif*), nilai t-statistik sebesar 2,138 (> 1,96), dan nilai *p-value* memenuhi syarat yaitu 0,033 (< 0,05) sehingga H4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan (*Assurance*) pada aplikasi SiKesal 2 berpengaruh *positif* dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Pengujian H5 menunjukkan hasil dari pengolahan data yang menyatakan bahwa nilai sampel asli sebesar 0,102 (*positif*), nilai t-statistik sebesar 1,558 (< 1,96), dan nilai *p-value* tidak memenuhi syarat yaitu 0,119 (> 0,05) sehingga H5 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Empati (*Empathy*) pada aplikasi SiKesal 2 berpengaruh *positif* tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

5.3 REKOMENDASI PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI SIKESAL 2

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi SiKesal 2. Rekomendasi tersebut dirumuskan berdasarkan hasil temuan pada setiap dimensi *servqual* yang telah dianalisis sebelumnya. Dengan adanya rekomendasi ini, diharapkan Pemerintah Kota Jambi dapat menjadikannya sebagai

bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi pengaduan masyarakat.

Tabel 5. 10 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan Aplikasi

No	Dimensi SERVQUAL	Temuan Penelitian	Rekomendasi
1	<i>Tangibles</i>	Pengguna menilai aspek fasilitas layanan aplikasi masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kemudahan dalam menyampaikan pengaduan	Pemerintah Kota Jambi dapat meningkatkan kualitas fasilitas layanan pada aplikasi, seperti memastikan fitur pengaduan mudah digunakan serta menyediakan informasi yang jelas terkait prosedur penyampaian laporan
2	<i>Reliability</i>	Dimensi <i>reliability</i> memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna	Pemerintah Kota Jambi perlu memastikan bahwa laporan masyarakat dapat diproses secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan
3	<i>Responsiveness</i>	Pengguna mengharapkan respon dan tindak lanjut laporan yang lebih cepat	Pemerintah Kota Jambi disarankan meningkatkan kecepatan respon terhadap laporan masyarakat serta memberikan informasi perkembangan penanganan laporan secara berkala
4	<i>Assurance</i>	Pengguna membutuhkan kepastian bahwa laporan yang disampaikan benar-benar ditindaklanjuti	Pemerintah Kota Jambi perlu meningkatkan transparansi dalam proses penanganan laporan serta memberikan jaminan bahwa setiap laporan akan diproses oleh instansi yang berwenang
5	<i>Empathy</i>	Dimensi <i>empathy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna	Meskipun tidak signifikan, tetap diperlukan komunikasi yang baik kepada pengguna agar masyarakat merasa diperhatikan dalam proses penyampaian pengaduan